

Tjänsteutlåtande

Datum:
9 Augusti 2007

Diariernr:
SBR 17-143/2007

Handläggare:
Kristina Tidestav

Telefon:
08-508 28 022

Till
Rotel I

**Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna -
förslag till organisation, modell för finansiering, utveck-
ling och införande av nya e-tjänster, svar på remiss från
kommunstyrelsen**

Stockholm Business Region överlämnar och åberopar nedanstående tjänsteutlåtande som svar på remissen från Kommunstyrelsen om snabb och lättillgänglig service till stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande till styrelsen för Stockholm Business Region den 2 oktober 2007.

Olle Zetterberg

Kristina Tidestav

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster till Stockholm Business Region för yttrande. Bakgrunden är stadens satsning på att ge stockholmarna IT-verktyg för att kunna välja rätt service. Syftet är att stadens verksamheter ska fokuseras på medborgarna för att därigenom ge stockholmarna en högre grad av självbestämmande. Dessutom syftar satsningen till att effektivisera administrationen. För att lyckas med detta krävs olika insatser, där utveckling av nya och befintliga IT-lösningar utgör en viktig del.

I ärendet nämns tre utvecklingssatsningar: införande av en gemensam serviceförvaltning, utveckling av kontaktcenter och satsning på e-tjänster. E-tjänstutvecklingen ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Stadsledningskontoret föreslås få en samordnade funktion för de tre utveck-

lingssatsningarna. Funktionen föreslås svara för målformulering, prioriteringar, fördelning av resurser och uppföljning. Arbetet ska ske i nära samarbete med stadens övriga verksamheter.

Ärendet har tagits fram av stadsledningskontorets IT-avdelning i samarbete med Förnyelseavdelningen. I arbetet har en inventering gjorts av erfarenheter från olika kommuner, myndigheter och organisationerna som har arbetat med att utveckla e-tjänster. Dessutom har en kartläggning gjorts i staden av vilka IT-system som är i bruk, vilka beslut som är fattade och vilka behov som finns av nya funktioner i verksamhetssystemen och e-tjänster.

I en första etapp beräknas kostnaderna uppgå till 216 miljoner kronor. För finansiering och slutförande av pågående projekt inom det pedagogiska och sociala området beräknas kostnaderna uppgå till cirka 200 miljoner kronor. Finansiering sker genom disposition av eget kapital. Totalt har 650 mnkr avsatts som investeringskostnad för utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och medborgarservice.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Stockholm Business Region.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region är positiv till stadens satsning på att avsätta 650 miljoner kronor till verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Den kommer att bidra till att Stockholm stärker sin ställning som en av världens ledande ICT-regioner. Det är viktigt att Stockholms stad som leverantör och användare ligger i framkant för att vara trovärdig i sin marknadsföring av Stockholm som en ledande ICT-region.

Stockholm Business Region kan också konstatera att inriktningen mot en snabb och lättillgänglig service till stockholmarna ligger helt i linje med ett av SBR-koncernens huvuduppdrag – att tillhandahålla en god service till företagare och besökare. Ett viktigt steg i SBR:s arbete med att förbättra servicen är att bygga upp en service- och lotsfunktion för företagare och evenemangsarrangörer i Stockholms stad. Till lotsen ska företagare kunna vända sig för att få hjälp om frågor eller problem uppstår i tillståndsfrågor i Stockholms stad. Det kan handla om frågor om vilket eller vilka tillstånd som behövs för olika verksamheter, vart företagare ska vända sig för att söka olika tillstånd eller hur en blankett ska fyllas i.

Uppbyggnaden av service- och lotsfunktionen påbörjades under våren, efter beslut i SBR:s styrelse, och kommer att fortsätta under hösten 2007. I detta arbete kan såväl utveckling av stödjande verksamhetssystem som e-tjänster komma att bli aktuella. Även andra delar av koncernens verksamhet skulle kunna vara aktuella för e-tjänstutveckling,

såsom exempelvis turistservicen. Stockholm Business Region vill därför gärna medverka i stadens fortsatta arbete med att utveckla nya e-tjänster och IT-stöd.

I detta sammanhang vill också Stockholm Business Region beröra de kontaktcenters, som ska stötta och driva på medborgarnas användning av e-tjänster genom att bli en lotsa medborgarna fram till e-tjänsterna och till rätt instans inom staden. Det liknar den uppgift som SBR har i förhållande till företag, som inte vet vart de ska vända sig i staden. Det är därför viktigt att klargöra rollerna, så att stadens organisation blir tydlig för företagare och medborgare.

Stockholm Business Region vill också betona vikten av att utvecklingen av nya e-tjänster och IT-stöd sker i nära samverkan med näringslivet. Det är viktigt för att stadens verksamheter ska kunna få innovativa och kostnadseffektiva lösningar, men också för att kunna utveckla förutsättningarna för näringslivet. En välutbyggd infrastruktur och ett utvecklat tjänsteutbud inom IT-området blir en allt viktigare förutsättning för att kunna behålla och attrahera företag till regionen. Det är därför viktigt att infrastrukturen och tjänsteutbudet ständigt utvecklas för att kunna stärka regionen som etableringsort.

Ett viktigt forum som kan användas för att diskutera denna typ av frågor med ICT-branschen är Stockholm IT Region. Stockholm IT Region är ett avtalsbaserat partnerskap mellan privata och offentliga aktörer, som arbetar för att stärka Stockholm som ledande ICT-region. I samarbetet ligger fokus på följande områden: marknadsföring, infrastruktur, kompetensförsörjning och tjänsteutveckling med stöd av IT. Målet är att stärka ICT-branschens internationella konkurrenskraft, att öka användningen av IT i privat och offentlig sektor och att öka den internationella kännedomen om Stockholmsregionens styrkor inom ICT-området. Bakom Stockholm IT Region står i dag Ericsson, TeliaSonera, IBM, WM-data, Microsoft, Stockholms stad, Stockholm Business Region, IT & Telekomföretagen, Kista Science City, Stokab och Stockholms läns landsting.

Beträffande förslaget till organisationen för arbetet är Stockholm Business Region positiv till en samordnande funktion på stadsledningskontoret. Det skapar förutsättningar för att utvecklingsarbetet ska kunna styras utifrån en helhetssyn på stadens verksamheter, och för att prioriteringar ska kunna göras. Det är dock viktigt att funktionen håller sig på en övergripande nivå. Detaljstyrning av de enskilda verksamheternas arbete riskerar att försena och försvåra utvecklingen.

Förslaget kan hämtas från följande Internetadress:
[www.stockholm.se/För företagare/Service](http://www.stockholm.se/För_företagare/Service) på webben som underlättar

SLUT